

郑州市就业创业服务中心郑州市公共就业  
和人才服务综合市场物业管理服务项目

# 招 标 文 件

采购编号：郑财招标采购-2024-37

郑州市公共资源交易中心

# 目 录

第一部分 投标邀请书.....	- 3 -
第二部分 招标项目资料表.....	- 6 -
第三部分 投标人须知.....	- 9 -
第一章 说明.....	- 9 -
第二章 招标文件.....	- 10 -
第三章 投标文件.....	- 11 -
第四章 投标文件的上传.....	- 14 -
第五章 其他.....	- 14 -
第六章 开标.....	- 15 -
第七章 评标.....	- 16 -
第八章 定标.....	- 16 -
第九章 中标通知书.....	- 16 -
第十章 中标结果的质疑、投诉.....	- 16 -
第十一章 签订合同.....	- 17 -
第四部分 项目服务需求.....	- 18 -
第一章 服务清单.....	- 18 -
第二章 具体参数需求.....	- 19 -
第三章 商务需求.....	- 36 -
第五部分 评标说明.....	- 38 -
第一章 资格审查.....	- 38 -
第二章 评标方法.....	- 39 -

---

第三章 评标程序.....	39	-
第四章 评标标准.....	41	-
第五章 无效投标条款.....	43	-
第六章 废标条款.....	44	-
<b>第六部分 合同条款.....</b>	<b>45</b>	<b>-</b>
<b>第七部分 附件.....</b>	<b>56</b>	<b>-</b>
第一章 投标文件组成.....	56	-
第二章 格式.....	57	-
一、封面.....	57	-
二、资格证明文件.....	58	-
三、投标函.....	64	-
四、报价文件.....	65	-
五、商务文件.....	67	-
六、技术文件.....	70	-
七、其他.....	72	-
<b>第八部分 告知函.....</b>	<b>74</b>	<b>-</b>

## 第一部分 投标邀请书

郑州市公共资源交易中心受郑州市就业创业服务中心的委托，就该单位采购项目进行公开招标，欢迎国内合格供应商参加投标。

### 一、招标项目内容

项目名称	服务期限	服务地点	采购预算 (元)
郑州市就业创业服务中心郑州市公共就业和人才服务综合市场物业管理服务项目	自合同签订之日起，服务期限三年	郑州市郑东新区龙子湖湖心岛尚贤街北、湖心环路以西	11955600

### 二、资金来源

财政预算资金，资金已到位。

### 三、投标人资格要求

合格投标人应符合以下资格条件：

- 1、具有独立承担民事责任的能力；
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3、具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；
- 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5、参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- 6、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加该采购项目的其他采购活动；
- 7、根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库[2016]125号)的规定，拒绝被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、处于“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采

购活动期间的供应商参与本次政府采购活动；[查询渠道：“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）]

#### 四、付款方式

根据招标文件中的合同付款条款进行支付。

#### 五、知识产权

采购人在中华人民共和国境内使用投标人提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

#### 六、招标文件的获取

凡有意参加本次采购活动的供应商，请于2024年4月1日00时00分至2024年4月8日23时59分，登录“郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”，凭企业CA锁下载招标文件（格式为\*.ZZZF）。尚未办理企业CA锁的，请登录“郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”进入“办事指南—政府采购”栏目，下载相关资料并与CA公司联系，了解CA办理事宜。CA锁办理咨询电话：0371-96596；技术服务电话：0371-67188807/4009980000。

#### 七、投标文件的递交

（一）投标文件上传截止时间：2024年4月22日10时00分

加密电子投标文件（\*.ZZTF格式）须在投标文件上传截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”电子交易平台加密上传。

（二）开标及解密地点：郑州市公共资源交易中心开标区A区第六开标室（郑州市中原西路郑发大厦六楼）

注：本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到市交易中心现场，通过网络即可参加开标大会。

（三）开标时间：同投标文件上传截止时间

（四）开标方式：网上开标，操作要求如下：

在开标前半个小时内，所有投标人必须登录“郑州市公共资源交易中心

心门户网站远程开标大厅”

(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening>) 进行签到，其后应一直保持在线状态，保证能准时参加开标大会、投标文件的解密、现场答疑澄清等活动。

不见面开标操作说明详见郑州市公共资源交易中心网站办事指南栏目下政府采购专区中的《郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（供应商）》。

**重要提醒：**本项目将实行电子开评标，获取招标文件后，请投标人在“郑州市公共资源交易中心网站(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>)”首页“办事指南”栏目中下载最新版本的“郑州投标文件制作工具及操作手册”，安装工具软件后，使用“文件查看工具”打开招标文件认真阅读。制作电子投标文件时必须使用“投标文件制作软件”。

## 八、投标有关规定

- 1、超过投标截止时间上传的投标文件，将不被接受。
- 2、在规定时间内，如因投标人自身原因导致投标文件未成功解密，则视为投标无效。

## 九、联系方式

（一）集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

联系人：高萌

电 话：0371-67188329

地 址：郑州市中原西路郑发大厦 7018 室

（二）采购人：郑州市就业创业服务中心

联系人：薛伟

电 话：0371-67171701

地 址：郑州市郑东新区龙子湖湖心岛尚贤街北、湖心环路以西

**十、发布媒体：**《河南政府采购网》、《郑州市公共资源交易中心网》

## 第二部分 招标项目资料表

本表关于要采购的项目的具体资料是对投标人须知的具体补充和修改，如与之有矛盾，应以本资料表为准。注“※”为投标人必须满足的条件，如不满足，可导致废标。

条款号	内容
<b>说 明</b>	
1	采购人：同投标邀请书一致 联系人：同投标邀请书一致 电话：同投标邀请书一致
2	集中采购机构：同投标邀请书一致 联系人：同投标邀请书一致 电话：同投标邀请书一致
3	投标语言：中文，投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本
4	是否接受联合体投标：本项目不接受联合体投标
5	※投标有效期：自开标之日起 90 日历天
6	标段划分（分包情况）：不分包
<b>资格证明文件提供</b>	
7	※1、《资格承诺声明函》（格式附后）； ※2、反商业贿赂承诺书（格式附后）； 注： 供应商必须按要求将以上资 格证明材料上传至投标文件中的资格文件部分，否则由此造成的后果由供应商自行承担；供应商需加盖 CA 印章，具体要求详见投标人须知中第三章 3.7 条规定。 ※3、采购人在资格审查时，现场上网对所有投标人的信用情况进行查询，凡被列入“记录失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的供应商，其投标将被拒

	绝。[查询渠道：“信用中国”( <a href="http://www.creditchina.gov.cn/">http://www.creditchina.gov.cn/</a> )网站、中国政府采购网( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">http://www.ccgp.gov.cn</a> )网站]。 (截图留档电子版)
<b>投标文件的递交及解密</b>	
8	<p>加密的电子投标文件：供应商应在投标文件上传截止时间前通过郑州市公共资源交易中心网站(<a href="http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/memberLogin">http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/memberLogin</a>)使用本单位CA登陆后上传加密的电子投标文件(*.ZZTF格式)；上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。</p> <p>上传文件尽量在截止日前1-2日内完成，以避免网络拥堵或其他原因造成上传失败，由于响应文件未按时提交所造成的后果由供应商自行承担。</p>
9	<p>开标及解密地点：同投标邀请书一致</p> <p>注：本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到市交易中心现场，通过网络即可参加开标大会。通过网络即可参加开标大会，如投标人未能在规定时间内解密投标文件的，视为无效投标。</p>
10	※投标文件上传截止时间：同投标邀请书一致
11	开标时间：同投标文件上传截止时间一致
<b>须落实的政府采购政策</b>	
12	<p>中小微企业、残疾人企业、监狱企业优惠政策</p> <p>依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46号)、《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)和《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库[2014]68号)文件规定，对小型和微型企业的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格</p>

	参与评审。 中小企业划分标准所属行业:物业管理 供应商应如实填报,如有虚假,将依法追究其法律责任
<b>评 标</b>	
13	评标方法:综合评分法
14	定标原则:本项目采购人授权评标委员会按照有效投标人的最终得分从高到低的顺序,直接确定1名投标人为中标供应商。

## 第三部分 投标人须知

### 第一章 说明

#### 1.1 适用范围

本招标文件仅适用服务采购项目。

#### 1.2 定义

1. 采购人：采购单位
2. 集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

#### 1.3 投标人

##### 1. 合格投标人条件

合格投标人应完全符合招标文件“投标邀请书”中规定的供应商资格条件，并对招标文件作出实质性响应。

##### 2. 投标人的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应，可能导致投标被拒绝或评定为无效投标。

##### 3. 联合投标

(1) 两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。

(2) 以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件。采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。

(3) 联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交集中采购机构。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

(4) 联合体投标业绩计算,按照联合投标协议分工认定。

#### 1.4 投标费用

无论投标结果如何，投标人参与本项目投标的所有费用均应由投标人自行承担。

## 第二章 招标文件

招标文件是投标人编制投标文件的依据，是评标委员会评审依据和标准。招标文件也是采购人与中标供应商签订合同的基础。

### 2.1 招标文件的组成

招标文件由投标邀请书；招标项目资料表；投标人须知；采购服务需求；评标说明；合同条款；附件七部分组成。

集中采购机构对招标文件所做的一切有效的通知、澄清、修改及补充，都是招标文件不可分割的部分。

### 2.2 招标文件的澄清修改

采购人或者集中采购机构可以对已发出的招标文件、资格预审文件、投标邀请书进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布公告，并通过郑州市公共资源交易平台上传“答疑文件”。澄清或者修改的内容为招标文件、资格预审文件、投标邀请书的组成部分。

澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者集中采购机构应当在投标截止时间至少 15 日前，发布公告并上传“答疑文件”；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。澄清或者修改的内容可能影响资格预审申请文件编制的，采购人或者集中采购机构应当在提交资格预审申请文件截止时间至少 3 日前，发布公告并上传“答疑文件”，采购人或者集中采购机构应当顺延提交资格预审申请文件的截止时间。

供应商在投标文件递交截止时间前须自行查看项目澄清、变更信息，并凭企业身份认证锁（CA 锁）网上下载“答疑文件”，以此编制投标文件，因未及时查看而造成的后果由供应商自行承担，集采机构不承担相关责任。

### 2.3 招标文件的询问质疑

1. 潜在供应商对相关政府采购活动事项有疑问的，可以通过电话或凭企业身份认证锁（CA 锁）登录“郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”，向采购人和集中采购机构提出询问，采购人和集中采购机构应当在 3 个工作日内给予回复。

2. 潜在供应商可以对已依法获取的招标文件提出质疑。供应商应当在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，将质疑函现场递交至集中采购机构和采购人，在收到质疑之日起 7 个工作日内集中采购机构或采购人须做出书面回复。联系方式见“第二部分招标项目资料表”中第 2、3 项。

### 第三章 投标文件

#### 3.1 投标语言及计量单位

1. 投标人提交的投标文件以及投标人与郑州市公共资源交易中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

2. 投标人所提供的技术文件和资料，包括图纸中的说明，应使用中文简体字。

3. 原版为外文的证书类文件，以及由外国人做出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但郑州市公共资源交易中心可以要求投标人提供翻译文件，必要时可以要求提供附有公证书的翻译文件。

4. 除招标文件的技术规格中另有规定外，投标文件中所使用的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

5. 对违反上述规定情形的，评标委员会有权要求其限期提供加盖公章的翻译文件或取消其投标资格。投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件，并对招标文件提出的要求和条件作出实质性响应。

#### 3.2 投标文件组成

投标文件由封面、资格文件、投标正文（投标函、报价文件、商务文件、技术文件和其他投标人所作的一切有效补充、修改和承诺等文件）组成。否则有可能影响投标人的投标文件响应程度。

### 3.3 投标有效期

1. 从投标截止之日起，投标有效期为 90 日历天。投标文件的有效期比本须知规定的有效期短的投标将被拒绝。

2. 特殊情况下，在投标有效期满之前，郑州市公共资源交易中心可以书面形式要求投标人同意延长投标有效期。投标人可以以书面形式拒绝或接受上述要求，但都不得修改投标文件的其他内容。

### 3.4 投标报价

1. 投标人应严格按照第七部分第二章“报价文件”中“开标一览表”的格式填写报价。

2. 本次投标报价为一次性报价。币种为人民币。投标报价含主件、标准附件、备品备件、专用工具、安装、调试、检验、培训、技术服务、运输、保险及因购买货物和服务所需缴纳的所有税、费等全部费用。

3. 投标人报多包的，应对每包分别报价并相应填写开标一览表。投标人对投标报价若有说明应在开标一览表备注处注明。

4. 投标报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。

5. 本项目不接受可选择的投标方案和价格。任何有选择的或可调整的投标方案和价格将被视为非响应性投标而被拒绝。

### 3.5 修正错误

若投标文件出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1、开标一览表总价与分项报价明细表汇总数不一致的，以开标一览表为准；

2、投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3、总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

4、单价金额小数点有明显错位或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

5、对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

评标委员会按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标人投标报价，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

### 3.6 投标文件编写与装订

1. 投标文件应严格按照招标文件的要求编制（按照第七部分规定的目录顺序组织编写），并按规定的统一格式逐项填写，不准有空项；无相应内容可填的项应填写“无”、“没有相应指标”等明确的回答文字。投标文件未按规定提交或留有空项，将被视为不完整响应的投标文件，其投标有可能被拒绝。

2. 供应商须提供上传加密的电子响应文件（\*.nZZTF 格式）。

3. 因投标文件编排混乱、擅自修改投标文件格式、或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

4. 如果开标一览表与投标文件有差异，以开标一览表为准；投标文件中的开标一览表与投标文件中分项报价一览表内容不一致的，以开标一览表为准。

5. 投标人必须对其投标文件的真实性与准确性负责，在任何时候发现投标人提交的投标文件中有虚假资料或失实资料的，或者以其他方式弄虚作假的，其响应将被拒绝。一旦中标，投标文件将作为合同的重要组成部分。

6. 投标人不得擅自对招标文件的格式、条款和服务要求进行修改。否则，其投标文件在评审时有可能被认为是未对投标文件做出实质性的响应而中止对其作进一步的评审。

### 3.7 投标文件签字和盖章要求

1、招标文件中明确要求加盖供应商公章的，都须加盖供应商单位的 CA 印章。

2、所有要求法定代表人或其委托代理人签字的地方都须加盖法定代表人或其委托代理人的 CA 印章。（如委托代理人未办理 CA 印章，可手写

签字扫描加盖单位 CA 印章上传)。

3、除供应商须知前附表另有规定外，所附证书、证件、扫描件均为原件扫描件，并加盖单位 CA 印章。

4、投标人未按照上述要求提供，则其投标将作为无效投标处理。

## 第四章 投标文件的上传

### 4.1 投标文件的上传时间和地点

1. 加密的电子投标文件，投标人需要通过公共资源交易中心电子招标投标交易平台上传。投标人完成电子投标文件上传后，电子招标投标交易平台即时向投标人发出上传回执通知。上传时间以上传回执通知载明的传输完成时间为准。

2. 如因招标文件的修改推迟投标截止日期的，则按郑州市公共资源交易中心另行通知规定的时间上传。

3. 郑州市公共资源交易中心将拒绝接收投标截止时间后上传的投标文件。

### 4.2 投标文件的修改和撤回

1. 投标人在上传投标文件后，在投标文件上传截止时间之前可以修改或撤回其投标文件。

2. 在投标文件上传截止时间之后，投标人不得撤回其投标文件或对其投标文件做任何修改。

## 第五章 其他

### 5.1 采购政策说明

在货物、服务招标投标活动中采购标的须落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展等政府采购政策。投标产品涉及此项的应符相关政策要求。

具体要求详见“第二部分 招标项目资料表”。

### 5.2 部分违纪违规行为的认定与处理

1. 供应商有下列情形之一的，作为不良行为记入诚信档案，并根据后

述方法进行处置：

- (1) 提供虚假材料，骗取供应商资格和谋取中标、成交的；
- (2) 不及时办理变更和注销手续的；
- (3) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (4) 与采购人、其他供应商恶意串通的；
- (5) 一年内出现三次及以上明确知道资质条件不满足仍然继续恶意参与招投标，企图蒙混过关的。

## 2. 诚信档案中不良记录供应商的处置方法

(1) 郑州市公共资源交易中心对有不良行为记录的供应商，在供应商库及诚信档案中进行记录；

(2) 郑州市公共资源交易中心发布供应商不良行为公告；

(3) 郑州市公共资源交易中心将不良行为报监管部门，申请冻结供应商库中不良行为供应商的用户名，冻结期半年，该供应商不能参与政府采购活动；

(4) 郑州市公共资源交易中心将不良行为报监管部门，在一至三年内禁止该供应商参加政府采购活动。

(5) 对供应商的罚款、没收违法所得报相关部门处理；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任；供应商的违法行为，给他人造成损失的，应依照有关法律规定承担民事责任。

## 第六章 开标

### 6.1 开标方式

本项目采用电子开标，在招标文件中“投标邀请书”确定的时间和地点，通过电子招标投标交易平台公开进行。

### 6.2 开标过程

1. 开标过程由集中采购机构主持，邀请采购人、投标人、财政部门和相关监督部门代表参加，财政部门和相关监督部门可视情况派员现场监督。

2. 开标时投标人必须使用本单位制作投标文件所用的CA数字证书对加

密投标文件进行远程解密，按照加密投标文件的提交顺序解密后进行开标。

3. 开标时，由主持人负责唱标，公布招标项目名称、投标人名称、投标报价、交货期等主要内容；

4. 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

### 6.3 注意事项

在开标过程中未宣读的投标价格、价格折扣和招标文件不允许提供的备选投标方案等内容，评标时不予承认。

## 第七章 评标

见第五部分“评标说明”内容。

## 第八章 定标

本项目的定标原则见第二部分“招标项目资料表”第14项规定。

## 第九章 中标通知书

### 7.1 中标通知书授予

1. 在公告中标结果的同时，集中采购机构应当向中标供应商授予中标通知书；

2. 中标通知书以书面和电子两种形式授予。

### 7.2 注意事项

中标通知书发出后，采购人违法改变中标结果，或者中标供应商无正当理由放弃中标，应当承担相应的法律责任。

## 第十章 中标结果的质疑、投诉

### 8.1 质疑

1. 投标人对中标结果有异议的，应当在中标公告发布之日起七个工作日内，以书面形式向采购人和集采机构提出质疑。

2. 采购人和集中采购机构应当在收到投标供应商书面质疑后七个工作

日内，对质疑内容作出答复。

## 8.2 投诉

1. 投标人对答复不满意或者采购人、集中采购机构未在规定时间内答复的，质疑供应商可以在答复期满后十五个工作日内按有关规定，向同级人民政府财政部门投诉。

2. 财政部门应当在收到投诉后三十个工作日内，对投诉事项作出处理决定。

## 第十一章 签订合同

### 9.1 合同签订时限

采购人应当自中标通知书发出之日起2日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订书面合同。

### 9.2 注意事项

1. 采购人与中标供应商所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。

2. 招标文件、中标供应商的投标文件及澄清文件等，均为签订政府采购合同的依据。

3. 合同生效条款由供需双方约定，法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后才能生效的合同，依照其规定。

## 第四部分 项目服务需求

### 第一章 服务清单

项目名称	服务期限	服务地点
郑州市就业创业服务中心郑州市公共就业和人才服务综合市场物业管理服务项目	自合同签订之日起，服务期限三年	郑州市郑东新区龙子湖湖心岛尚贤街北、湖心环路以西

## 第二章 具体参数需求

### 一、项目概况

郑州市就业创业服务中心青年人才市场位于郑州市郑东新区龙子湖湖心岛尚贤街北、湖心环路以西，规划用地面积 5582.92，建筑面积 30181 平方米（其中地上十四层、地下两层），地上建筑面积 21951.4 平方米含综合市场、办公室、会议室、档案室、设备间等。

### 二、服务具体需求

#### （一）会议接待

##### 1、服务范围

负责采购方在会议室、接待室等场地所举办的各类会议、接待活动的会议服务和保洁保安服务。按会议日程安排，认真做好会场清洁布置、礼仪及接待引导服务、会议秩序维持等，提供优质服务。

##### 2、服务标准

（1）建立、健全和落实内部管理规章制度。

（2）负责会务服务人员的会务服务技能培训，定期组织考核，提高会务服务人员、会务服务技能和自身素质。

（3）加强会议服务人员管理，做好会议服务工作，提高服务质量，使会务工作科学化、规范化、制度化。

（4）按要求搞好会议服务，一般性会议提供续水等普通服务，特殊性会议提供礼仪性服务。

（5）根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务保障方案，并严格按照方案执行；做好会议车辆及人员引导、会务安全保障保密工作。

（6）根据接待要求，配齐接待用具。对日常使用中的易爆、损坏（如开水瓶、茶杯等）的器具按同等规格和样式及时自行补齐，确保正常使用。

（7）服务人员提前到场，做好会前的准备工作。会议期间服务人员必须坚守工作岗位，不准远离会场，站立于会议室门前，定时续水，禁止脱岗、外出或其他部门闲聊等。

（8）按规范做好会议室卫生清洁工作和杯具、毛巾的洗消工作。会议室公用杯具由专人在净水区清洗。窗帘、杯垫等定期清洗。

（9）按会议要求安排和布置会场。按要求摆放桌、椅、台布、台裙、会标、台签、茶杯、毛巾、纸、笔、饮用水，空调、音响、灯光等设施良好，并调试完毕，整体效果和谐。

（10）会后及时清洁、整理会议室，没有会议时每天保洁，保持会议室经常性的清洁卫生、器具完好。

（11）会务负责人必须到场监督服务员工作，巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，以便及时应对突发事情。

#### （二）综合服务

### 1、服务范围

综合服务主管：为物业管理区域提供各类综合物业管理服务；

综合服务专员：协助做好群众接待指引工作、访客登记、报刊收发等。

### 2、服务标准

- (1) 建立、健全和落实内部管理规章制度。
- (2) 进行礼仪礼节、岗位服务标准培训。
- (3) 合理开启办事大厅灯光，叫号机，空调，下班前检查关闭。
- (4) 每日规整办事窗口和休息区桌椅、摆件，统一窗帘高度，为休息区茶水壶添加开水，补充休息区一次性纸杯等。
- (5) 协助二层办事窗口做好群众接待指引工作，引导到访群众有序办理业务。
- (6) 协助秩序门岗做好访客登记并及时与被访领导确认，引导访客落座等候，提供茶水，必要时引领访客至领导办公室。
- (7) 每日准时进行晨迎晚送工作。
- (8) 引导到访的求职人员填写应聘登记表，并及时与就业促进科老师对接。
- (9) 每日清洁整理二层、六层前台、五层会议室、会客厅，保持前台整洁，会议室处于备用状态。
- (10) 负责每日报纸的分送工作，及时将当日报纸分放在二楼办事大厅前台，其余送至综合办公室处。

## (三) 环境保洁及垃圾清运服务

### 1、服务范围

项目占地面积	5582.92 平方米		建筑面积	30181.51 平方米
地上面积	21951.4 平方米		地下面积	8230.11 平方米
地面面积	2039.88 平方米		绿化、花坛面积	1675.99 平方米
建筑物内基本构成	公共通道	档案室	人才市场服务大厅	会议室
	办公室	卫生间	地下停车场	
服务内容	公共区域卫生、对建筑物和构筑物共用部位进行日常管理和维修养护、垃圾清运、幕墙清洗、石材养护；公共区域及外围区域的保洁、垃圾清理；项目范围内绿化养护，花木修剪，除虫除害等。			

### 2、服务标准

- (1) 建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；
- (2) 实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率 100%。

(3) 物业管理区域内地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；墙面无尘无污渍，门框、窗框、窗台、楼梯等表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

(4) 本项目各处垃圾收集及外运工作。高效及时的完成区域内的垃圾等废弃物的清理，确保干净整洁无异味。

(5) 停车场地面和车位干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，机械车位表面干净，各种道闸表面无灰尘。

(6) 物业管理区内的墙体公共设施：保持无粘贴广告物，未经局办公室同意，不允许任何单位在大楼内外墙面悬挂张贴各种宣传广告及其它设施。

#### **(四) 绿化养护服务**

##### **1、服务范围**

负责做好楼内外绿植的浇水、施肥、除草、防虫害、补栽补种等养护日常工作。范围包括楼内外所有绿植（除各单位办公室和餐厅内绿植以外）。

##### **2、服务标准**

- (1) 室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到 99%，草坪常年保持平整，边清晰；
- (2) 乔、灌木以及攀援植物每年普修七次以上、切边整理三次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；
- (3) 绿地无绿化生产垃圾（如树枝，树叶等），无积水，无干旱。

#### **(五) 秩序维护与安全消防工作**

##### **1、服务范围**

负责院内各活动场所及大门、院内道路交通、停车场区域等安全保卫工作和监控视频、消防监控室的值班工作。具体岗位：东门、监控值班、消防控制室、南北门、车场管理、大厅、楼层、巡逻及机械车库操作等。设置岗位均为 24 小时值班。负责区域内的全部消防设施、设备的使用管理及大楼火灾的报警和救助工作。负责停车管理及其他安全保卫工作。制定完善日常安全保卫工作方案和消防及其他突发事件应急预案。

##### **2、服务标准**

- (1) 做好来访接待登记工作。做好外来人员、车辆的出入登记和指引；
- (2) 严格控制违禁品和违反装修管理规定的工具、材料进入项目；对出入项目人员搬运的物品，按照有关规定认真核准有关证件后放行；
- (3) 保持良好形象和精神状态，注意仪容仪表、礼节礼貌；检查清洁部门搞好卫生，服务热情周到，文明执勤，有求必应，有问必答，切不可推委搪塞或答“不知道”，在工作时间应注意进出

人员动态，发现可疑情况可有礼貌地查问并及时通知有关部门；

(4) 巡逻保安承担巡逻路线发现安全、工程、保洁、消防等问题的责任并及时上报，检查内容包括但不限于各层卫生间、开水间、电梯厅、安全通道、保洁、消防等；

(5) 要保护公物及装饰物品完好，严防破坏，经常检查保护公共场所的设备设施、各层门窗，使之不受破坏，不被盗窃，检查公共照明、消防监控等设备设施，确保各设备处于正常运行状态；

(6) 监控室发现情况异常或可疑人员应立即通知维修人员和安保人员进行确认；巡逻路线时，发现安全、工程、保洁等问题需及时上报；留意对讲机呼叫情况，与其他岗位保持联系，防止各种治安、消防事故发生；

(7) 电梯困人的应急处理办法：监控中心值班人员听到或看到电梯被困人员呼救后，应立即呼叫相关人员赶赴现场处理，并立即通知工程主管或项目经理，由其在现场协调指挥；

(8) 应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；确保专人维护管理消防系统、消防器材，保持其完好；

(9) 全天 24 小时消防监控室安排保安值班，对消防主机进行 24 小时监管；保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防疏散线路示意图；

(10) 按有关规定和消防部门要求，定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，并详细记录，发现有异常情况，应及时予以调换或报修，确保其完整完好、在有效期内，处于良好的待命状态，能正常使用，配合专业公司做好消防年检和消防维保工作；

(11) 定期进行消防宣传和消防演习；对易燃易爆品设专人专区管理；保安人员应能够熟练使用灭火器、水带等消防器材，在接到火情或模拟火情处置指令后，除门卫、监控室等岗位留下必要人员以外，其他人员应立即赶往指定地点进行处置。

(12) 对天然气设备设施进行巡查，发现问题及时按有关规范采取紧急处置措施，同时联系燃气公司进行维修处置，确保用气安全。

## (六) 停车场管理服务

### 1、服务范围

序号	名称	规格型号	数量	备注
1	地下层数	/	2 层	8230.11 平方米
2	机动车位	/	331	其中，平面车位 30 个，地下停车场机械车位 301 个

服务内容	车场维护，机械车位设备维护、巡检、问题上报、应急处理。停车管理。
------	----------------------------------

## 2、服务标准

### 车库管理：

(1) 建立健全各项管理制度和岗位职责，车场值班人员要坚守岗位，24小时值班。做好车辆引导。

(2) 严禁车辆在停车场内猛加油、试刹车，禁止任何人在车场内学习驾驶车辆。

(3) 保持场内清洁。

(4) 督促进场司机遵守安全防火规定，车辆进入停车场禁止在场内乱丢垃圾与弃置废弃物，严禁载有易燃易爆、剧毒品等危险品的车辆进入车场。

(5) 禁止超过停车场限高规定的车辆、集装箱车以及漏油、漏水等病车进入停车场。

### 机械车位管理：

(1) 在车位醒目区域设置必要的安全免责提醒，包括停车注意事项、禁止擅自操作等。

(2) 协助维保单位定期进行维修保养；制定应急预案及相应措施。

(3) 应建立机械车位运行规程，按照规程每天记录运行日志。

(4) 机械车位发生故障时，应停止使用并及时上报，并协助专业维修人员现场抢修排除故障。

(5) 做好车辆进出机械车位的操作，及车辆停放等指引。

## (七) 设施设备运行和弱电智能系统运行管理维护

### 1、服务范围

占地面积	5582.92 平方米		建筑面积	30181.51 平方米
地上面积	21951.4 平方米		地下面积	8230.11 平方米
建筑物内基本构成	公共通道	档案室	人才市场服务大厅	会议室
	办公室	卫生间	地下停车场	
服务内容	对建筑物和构筑物共用部位进行日常管理和维修养护			

### 2、服务标准

供配电系统				
序号	名称	规格型号	数量	备注
1	10kV 开关柜	KYN28A-12	10	/
2	0.4KV 开关柜	GCS	15	/

3	变压器	SCB10-1600kVA 10/0.4kV, DYN11	2	带外壳、带风机
4	直流系统	40Ah	1	/
6	零序电流互感器	LMZJ1-0.5	2	/
7	负荷监控装置	/	1	/
8	电能采集装置	/	2	/
9	电力电缆	ZR-YJLV22-8.7/10 -3*240	40	高压变压器出线柜至变压器 以现场实际测量为准
10	10kV 开关柜	KYN28A-12	10	/
服务内容	建立供配电设备的运行管理制度和安全操作规程，定期巡查、保养、清洁；做好设备一般性维修，制定突发故障抢修、应急处理方案；管理设备档案、做好保养及维修记录，确保设备正常、用电安全。			
服务标准	<p>严格按国家相关安全操作规定规程操作供电配电设备；负责变配电等设备运行的清洁、操作、巡视、检查、记录、异常情况报告处理和变配电设备的维修、保养等，保证设备正常运行。</p> <p>配合局办公室对物业管理区建筑物和构筑物供电系统高、低压电器设备、电线电缆、网络网线、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修，保障供配电系统的安全运行，以确保管理局办公区的安全用电。</p>			

空调采暖系统				
序号	名称	规格型号	数量	备注
1	螺杆式冷水机组	30XW1261 制冷量:1266.3kw N=215.3kw 冷冻水进出水温:7/12℃ 冷却水进出水温:37/32℃	2	/

2	板式换热机组	ABJ-WA040-2000 换热量:2000kw;水泵:L=172m <sup>3</sup> /h, H=28m 一次水温:110/70℃; 二次水温:60/50℃	1	水泵 2 台
3	冷冻水循环泵	ISG150-315, L=200m <sup>3</sup> /h, H=32m, N=30kw	3	两用一备
4	冷却水循环泵	ISG200-315, L=200m <sup>3</sup> /h, H=25m, N=25kw	3	两用一备
5	带排气功能的定压补水装置	Mulititec2-2/70+NT1000 流量:2.0~4.0m <sup>3</sup> /h; 功率:3.0Kw, 定压范围:0-7bar (范围内可调)	1	/
6	自动软化水装置	Softentec2-2/2F, 流量:2m <sup>3</sup> /h; 树脂罐: %C306X1395X2	1	/
7	方形逆流冷却塔	CTN250;N=11KW, 湿球温度 27%DC, 冷却水量 250m <sup>3</sup> /h	2	/
8	风机盘管	FP-68 冷量 3.66KW 热量 6.81KW Q=12L/min 风量 680M <sup>3</sup> /H 压力降 18KPa N=84W	144	/
9	风机盘管	FP-85 冷量 4.5KW 热量 7.54KW Q=13.9L/min 风量 850M <sup>3</sup> /H 压力降 24KPa N=100W	166	/
10	风机盘管	FP-102 冷量 5.8KW 热量 9.98KW Q=16.7L/min 风量 1020M <sup>3</sup> /H 压力降 36KPa N=118W	6	/

11	风机盘管	FP-136 冷量 7.6KW 热量 13.59KW Q=22.7L/min,风量 1360M3/H 压力降 39KPa N=174W	136	/
12	空气处理机组	MKSII-040D 冷量 50.3KW 热量 60.4KW Q=8.676m3/h	1	/
14	空气处理机组	MKSII-050D 冷量 65.7KW 热量 78.8KW Q=11.304m3/h	18	/
15	空气处理机组	MKSII-060D 冷量 77.8KW 热量 93.5KW Q=13.392m3/h	8	/
服务内容	建立中央空调供冷供暖设备的运行管理制度和安全操作规程，定期巡查、保养、清洁；做好一般性维修，制定突发故障抢修、应急处理方案；管理设备档案、做好保养及维修记录，确保空调系统的正常运行			
服务标准	<p>严格按国家相关安全操作规定规程操作中央空调供冷供暖设备；严格设备运行的清洁，做好操作、巡视、检查及运行记录，异常情况及时地报告处理，保证设备安全正常运行。</p> <p>负责服务区域内中央空调系统的运行管理，供暖设施设备及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常管理和养护维修，发现故障、安全隐患及进排除并报告局办公室。协助维保单位定期进行维修保养。</p>			

电梯系统				
序号	名称	规格型号	数量	备注
1	曳引式客梯	奥的斯 2.1mX2.2m	4	/
2	曳引式客梯	奥的斯 2.35mX2.2m	1	/

3	曳引式消防梯	奥的斯 2.1mX2.2m	1	/
服务内容	建立运行制度，定期巡查各部件的运行状态，配合做好清洁、维护、维修工作，保证电梯正常、安全运行。			
服务标准	建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证完备。并保证在有效期内电梯轿厢、井道内的清洁及安全运行；警铃或其它救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损，电梯运行无异常；电梯机房实行封闭管理，机房内温度不超过设备安全运行环境温度，配备应急照明、灭火器和盘车工具齐全；电梯设施完好率达到 99%。并保持电梯机房、轿厢、门厅等部位的干净、整洁、畅通；协助电梯维保单位定期进行维修保养；电梯出现故障及运行异常时要及时报告并协助专业维修人员现场抢修排除故障；制定电梯应急预案及相应措施。			

消防系统				
序号	名称	规格型号	数量	备注
1	消火栓供水泵	XBD10.5/40-75-HY	2	/
2	喷淋供水泵	XBD11.0/32-55-HY	2	/
3	消火栓稳压设备	ZW(L)-I-X-10-0.16 N=1.5KW H=16m	1	/
4	喷淋稳压设备	ZW(L)-I-X-10-0.16 N=1.5KW H=16m	1	/
服务内容	负责消防工作；定期巡查、保养、清洁；配合做好消防年检、一般性维修、突发故障抢修、应急处理；管理设备档案、做好保养及维修记录，确保消防系统的正常运行			

服务 标准	<p>严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率均为 100%；安全出口、疏散指示灯火灾时应在维持 90 分钟以上的照明时间，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；消防水带每半年检查一次，应无破损、发黑、发霉现象；消防联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过 3%；消防泵每月启动一次，每年保养一次；消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次；探测器至少每三年进行一次清洗除尘；消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆；保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场；消防控制中心 24 小时值班，消防监控系统运行管理人员持有消防设施操作员证上岗，熟练消防控制中心智能火灾报警控制机、消防联动控制台的监测及操作。有突发火灾应急方案，经常组织义务消防员的培训，每年组织一次消防火灾演练。</p>
----------	---

给排水系统				
序号	名称	规格型号	数量	备注
1	高区供水设备	HLS-12/0.75-5.5-1+1	1	/
2	高区生活水箱	装配式不锈钢水箱 20m <sup>3</sup>	1	/
3	紫外线消毒器	TKZS-32 工作压力 0.6MPa 灯管 32 只，输入功率 960W	1	
服务内容	建立正常供水管理制度，定期巡查、保养、清洁；做好设备一般性维修，制定突发故障抢修、应急处理方案；管理设备档案、做好保养及维修记录，确保设备正常、用电安全。			
服务标准	每 2 天对给排水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。建立建筑物和构筑物用水、节水、节电制度措施，按月核算用水、用电指标，杜绝水电浪费，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等日常维护，每月检查、保养、维护、清洁一次，做到设备、阀门工作状态良好，无锈蚀、脱皮、渗漏现象，二次供水水箱保持清洁卫生，水箱			

	<p>每半年由具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒，无二次污染；生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。</p> <p>定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证建筑物和构筑物室内外排水系统畅通，保证汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡的现象发生；化粪池每年清理 1 次，每月巡查 1 次。出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；每 2 个月对地下管井清理 1 次，捞起井内泥沙和悬浮物；每季度对地下管井彻底疏通 1 次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护拦。清理后达到目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。及时发现并解决故障，零维修合格率 100%；给排水系统发生事故时，维修人员在 10 分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；计量器具、压力仪表按规定周期校验；配合做好节约用水工作。</p>
--	---

监控及弱电设备需求				
序号	名称	规格型号	数量	备注
1	室外枪型摄像机	400 万像素 Smart265 ROI 编码技术 120 dB 宽动态、3D 数字降噪 红外补光,最远可达 50 m 1/2.7" Progressive Scan CMOS	8	/
2	半球型摄像机	400 万像素智能报警:越界侦测,区域入侵侦测 红外补光,最远可达 30 m H. 264, Smart264, H. 265, Smart265	286	/
3	电源适配器	12V2A	294	12V2A 足安,三 C 认证,监控专用电源适配器
4	室外防风支架	室外防风支架	8	加厚加固室外防锈监控

				专用
5	光纤收发器	千兆,一光一电	18	1光1电千兆,外置电源
6	汇聚交换机	24口,千兆	16	24口接入交换机 参数: 二层非网管型,24个 10/100/1000Base-T以太 网端口,交换容量:≥ 48Gbps,包转发率:≥ 35Mpps
7	汇聚交换机	48口,千兆	2	48口接入交换机 参数: 二层非网管型,48个 10/100/1000Base-T以太 网端口,交换容量:≥ 48Gbps,包转发率:≥ 35Mpps
8	64路硬盘录像机	64路	5	/
9	安防监控专用硬盘	6TB	40	容量:6TB,接口:SATA,分 类:监控硬盘,尺寸:3.5 寸, 接口类型:SATA 6Gb/s,硬 盘缓存:256M
10	高清解码器(1个)	10路	1	/
11	液晶拼接屏(4个)	单模 24 芯室外光缆,带铠	4	物理分辨率高达 1920 X 1080;
12	拼接机柜(1个)	4孔	1	46寸 2*2白色防生锈,加 固定制机柜
13	核心交换机(1个)	24口千兆	1	参数:三层,盒 式,10/100/1000Base-T 以太网端口≥24,交换容 量:≥598Gbps/s;包转发 率:≥220Mpps,冗余双电 源,冗余双风扇

14	操作台(1个)	3联	1	定制专用视频网络操作台三工位
15	42U 机柜(1个)	2M 标准机柜	1	42U 定制标准网络 2 米机柜
服务内容	设备维护、巡检、问题上报、应急处理。			
服务标准	建立相应管理巡检制度，定期对安防报警监控系统进行巡视、检查和维护；保障中央监控系统，巡更系统，周界报警系统，门禁系统等工作正常；巡检记录完整；保障服务器工作正常、通讯正常、设备整洁；工作站工作正常、通讯正常、设备整洁；网络交换机接线正确、工作正常、IP 分配正确；防火墙设备接线正确、工作正常、策略正确，在线控制设备工作正常，响应及时可靠；配合维保单位定期进行维修保养；设备出现故障及运行异常时要及时报告并协助专业维修人员现场抢修排除故障。			

(一) 人员配备总体要求

1、人员总体配备

序号	部门	岗位人数	工作内容	要求	备注
1	项目经理 (1人)	1	负责服务项目全面工作	30岁至50岁之间,男性身高170cm以上,女性身高160cm以上,身体健康,本科及以上学历,三年及以上相关工作管理经验。(提供劳动合同及公司缴纳社保证明)。	8:00-18:00,重大节、假日按需要值班
2	综管服务 (3人)	3	<b>主管:</b> 负责协助项目经理开展物业各项工作。 <b>专员:</b> 为物业管理区域提供各类综合物业管理服务,协助做好群众接待指引工作、	上岗3人: 综合服务主管:1人,本科及以上学历,25岁至40岁之间、3年及以上岗位工作经验。 综合服务专员:2人,女性,大专及以上学历,24岁至35岁之间、1年及以上岗位工作经验。 (提供劳动合同及公司缴纳社保证明)	8:00-18:00,重大节、假日按需要值班

			访客登记、报刊收发等		
3	秩序部(17人)	17	东门门岗、监控值班、消防控制室、南北门、车场管理及巡逻、大厅、楼层、机械车库等，服务项目的安保及消防工作。	秩序主管：18岁至55岁之间，需具有大专及以上学历，有三年及以上秩序工作管理经验。（提供劳动合同及公司缴纳社保证明）	8:00-18:00，重大节、假日按需要值班
				保安人员（7人）：男性，18岁至55岁之间，其中18至40周岁人员不少于70%，门岗保安年龄在40周岁以下，保安员需持保安员证上岗。有退伍证或警校毕业证书的优先。	门口及大厅24小时，值班室24小时，轮班制
				消防监控值班人员（6人）：需持消防设施操作员证上岗，男女不限。上岗人员要着制式保安服装，佩带统一执勤标识，穿戴整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。	
			机械车位操作员（3人）：男性，18岁至45岁之间，高中及以上学历，身体健康。		
4	保洁部(13人)	10	办公楼主楼及服务大厅保洁等服务	<p>上岗10人。男女不限。</p> <p>其中，保洁负责人：1人，18岁至50岁之间，需有3年及以上管理经验。（提供劳动合同及公司缴纳社保证明）。</p> <p>保洁9人：18岁至55岁之间，身体健康，熟知并掌握岗位工作内容及工作流程，统一着装并佩戴胸卡标识，为甲方创造良好的生活办公环境。</p>	8:00-18:00

		2	车库保洁	男女不限。18 岁至 55 岁之间，身体健康，熟知并掌握岗位工作内容及工作流程，统一着装并佩戴胸卡标识，为甲方创造良好的生活办公环境。	8:00-18: 00
		1	外围保洁及垃圾清运等服务	男女不限。18 岁至 55 岁之间，身体健康，熟知并掌握岗位工作内容及工作流程，统一着装并佩戴胸卡标识，为甲方创造良好的生活办公环境。	8:00-18: 00
5	设备维护 (10 人)	1	工程部主管	男性，55 岁以下。身体健康，掌握工程相关行业安全操作规程和相关行业的法律法规，具有三年及以上工程管理经验。（提供劳动合同及公司缴纳社保证明）	8:00-18: 00
		2	空调运行维护服务	空调设备运行操作员 2 人，18 岁到 55 岁之间，须持特种作业操作证（制冷与空调作业）上岗，提供证书扫描件并加盖单位公章。	8:00-18: 00
		1	综合维修服务	综合维修工 1 人，男性，25 岁至 55 岁之间，身体健康，须持有低压电工作业证，提供证书扫描件并加盖单位公章。	8:00-18: 00
		6	高压值班员	高压值班员 6 人，男性，18 岁至 55 岁之间，身体健康，持有高压电工作业证，提供证书扫描件并加盖单位公章。	24 小时值班 (持证上岗)
6	会议接待 (2 人)	2	为物业管理区域举办的各类会议、活动提供会场布置、音响设备调试、开水供应、保洁等服务。	上岗 2 人。 会议接待专员：2 人，女性，大专及以上学历，24 岁至 35 岁之间、1 年及以上岗位工作经验。	8:00-18: 00 重大节、假日 按需要值班

7	绿化 工（1 人）	1	绿植维护	1人，男性，25岁至45岁之间， 身体健康，具备一年及以上工作经 验。（提供劳动合同及公司缴纳社 保证明）。	8:00-18:00
合计：47人					

## 2、人员管理要求及考核标准

- (1)、中标供应商必须对所聘用人员按《劳动法》办理各种用工手续
- (2)、新招聘人员必须组织岗前培训教育，经培训、考试及体检合格才能上岗。
- (3)、严格执行国家的法律、法规，自觉遵守采购人的各项管理制度，按照服务方案认真组织实施物业服务工作，合法经营。
- (4)、对采购人的整改要及时组织实施。若中标供应商不能够立即整改或未在规定时间内整改到位，中标供应商承担违约责任。采购人有权解除合同。
- (5)、加强员工思想教育和安全教育，对有资质要求的岗位必须选用具备上岗证、资格证并经培训合格的熟练人员，并定期对各类服务人员进行技术知识、安全常识等培训和考核，保证向采购人提供优质服务。
- (6)、中标供应商应建立健全劳动安全、卫生制度、工作流程、安全操作守则等规章制度，若因中标供应商工作失误造成事故、人身伤亡等，一切法律责任及经济损失由中标供应商承担，中标供应商人员的人身安全由中标供应商负全责。
- (7)、中标供应商教育员工爱护采购人各种设施设备，节约水电资源，杜绝各种浪费行为。不经采购人同意，严禁随意调整、私下借用、使用采购人的设施设备、办公家具等固定资产，一经发现，要主动接受采购人的处罚，如因中标供应商原因造成采购人设施设备、家具损坏或水电浪费等财产损失的由中标供应商承担全部经济责任。
- (8)、中标供应商应当依法为员工缴纳各项社会保险。合同期间如产生涉及中标供应商为采购人提供服务的工作人员的劳务纠纷由中标供应商自行解决。
- (9)、中标供应商员工工作时应统一着装，佩带胸卡，保证按采购人确定的人数足额上岗。根据采购人需要，如实提供所有工作、服务人员的相关身份、资质证明和其它相关登记材料。人员变动及调换须事先告知采购人并经同意，未经采购人书面批准，不得擅自调整或借用人员。
- (10)、人工费用应包含工资、社保、福利、工装、日常办公培训等费用。

### (二) 总体服务要求

- 1、做好物业管理区域内等建筑物和附属建筑物的管理和维护。
- 2、做好物业管理区域内供水、供电、暖通、给排水、中央空调、电梯、机械车位等设备设施的运行管理和维护。
- 3、做好物业管理区域内公共秩序和内外环境卫生的维护。
- 4、做好物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及所管理。
- 5、做好物业管理区域内消防、监控设施的值班及日常检查维护。建立消防管理制度，制订火灾

应急预案，定期组织消防演练。

6、乙方做好员工反恐反间谍等涉及安全的教育保密培训。配合甲方做好其他相关安全工作。

7、做好物业管理区域内公共绿地的养护及管理，垃圾的收集分类及清运,排污管道的清理。

8、做好物业管理区域内的安全保障，做好应急突发事件的工作预案。发生安全事故，及时向有关部门报告，采取相应措施，协助做好救助工作。

9、做好市政、供电、燃气等专业单位在物业区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理工作。

10、做好法律法规政策以及物业行规规定的由物业服务企业提供的其它物业管理事项。

11、投标人一旦中标，必须实行 24 小时轮班工作制，按照招标人的上下班时间与作息制度，必须确保环境整洁，积极营造整洁、优美、安全、舒适、文明的公共服务环境，确保物业管理区域的公共安全卫生。按照国家建筑物业环境设施设备项目等级指导标准和物业服务等级指导标准的相关规定，对本大楼物业的环境设施设备和物业服务提出具体技术规范和要求。

### （三）管理机制及要求

采购人采用季度考核及随时随机考核相结合的方式进行考核。每季度定期考核一次，季度内随时随机进行考核，按物业管理标准对中标供应商物业管理范围内的工作进行绩效考核，并对检查结果进行评分，根据最终的综合考核情况进行评分，根据评分结果付费。

季度综合考核为 A 级（即：90 分 $\leq$ 考核评价分值 $\leq$ 100 分）：物业费按合同约定全额支付季度物业费。

季度综合考核为 B 级（即：80 分 $\leq$ 考核评价分值 $<$ 90 分）：物业费根据得分情况进行减付。减付金额为：考核分值（小数点后的数字不计入）与 90 分相比每减少 1 分，季度物业费减付 500 元，具体费用从本季度物业费中减付。

季度综合考核为 C 级（即：60 分 $\leq$ 考核评价分值 $<$ 80 分）：物业费进行减付，减付金额为季度物业费的 5%，具体费用从本季度物业费中减付。

季度综合考核为 D 级（即：考核评价分值 $<$ 60 分）：物业服务考核为不合格，减付金额为季度物业费的 20%，具体费用从本季度物业费中减付。

#### 要求

1、安全保卫工作(办公大楼值班保卫、各楼层巡查内保、广场及外围巡查、地下车库安全保卫、楼宇防盗监控等)；

2、设施设备管理（供配电、给排水、中央空调、电梯、消防、日常维修维护等）；

3、卫生保洁（楼外保洁：广场、道路、停车场等。楼内保洁：电梯间、走廊、过道、墙面、立柱、护栏、各管道井和其他公共区域等）；

4、会务工作（会场卫生、茶水、会标、会场布置、音响灯光调试等）；

5、综合服务（群众接待、报刊收发、访客登记等）

6、绿化美化工作（修剪草坪及绿篱、清理枯枝杂物、按时施肥、除虫、松土等）；

7、其他（考勤、服务态度、着装规范、文明用语、行为规范、对采购人制定的办公秩序管理制

度等的执行情况等)。

## 第三章 商务需求

序号	服务项目	详细需求	资料要求	是否实质性响应
<b>一、落实政府采购政策</b>				
1	中小企业、残疾人企业、监狱企业优惠政策	依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）和《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）文件规定，对小微型企业和残疾人福利性单位提供服务的价格均给予10%的扣除，并用扣除后的价格参与评审；	《中小企业声明函》； 《残疾人福利性单位声明函》； 由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件	否
<b>二、报价要求</b>				
2	人员最低工资标准	供应商须认真贯彻执行项目所在地最低人员工资标准，人员工资不得低于规定的最低工资标准，否则可视为无效响应。		是
<b>三、人员总体配备要求</b>				
3	人员总体配备	供应商按照招标文件要求，需实质性响应人员总体配备要求中的条款。		是

	要求			
--	----	--	--	--

## 第五部分 评标说明

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）等法律法规制度规定，集中采购机构负责组织评审工作，评审委员会负责具体评审事务，按照招标文件规定的程序进行。

### 第一章 资格审查

在开标结束后，由采购人依据相关法律法规和招标文件要求，对投标人的资格进行审查，并将资格评审结果提交评标委员会。资格审查的内容如下：

序号	检查因素	检查内容
1	投标人应具备符合基本的资格条件 (1) 具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录；具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录。	供应商提供的《资格承诺声明函》
	(2) 反商业贿赂承诺书	按标书规定的格式填写并加盖公章。

2	无失信行为记录	<p>采购人在资格审查时，现场上网对所有投标人的信用情况进行查询，凡被列入“记录失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”、“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的供应商，其投标将被拒绝。[查询渠道：“信用中国”(<a href="http://www.creditchina.gov.cn/">http://www.creditchina.gov.cn/</a>)网站、中国政府采购网(<a href="http://www.ccgp.gov.cn">http://www.ccgp.gov.cn</a>)网站]。（截图留档电子版）</p>
---	---------	--

## 第二章 评标方法

本项目采用综合评分法进行评标。

综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标人的评标方法。投标人总得分为价格、商务、技术等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后累计。

## 第三章 评标程序

### （一）评委会组建

评标工作由集中采购机构负责组织，具体评标事务由集中采购机构依法组建的评标委员会负责。

评标委员会成员到位后，推举其中一位评审专家担任评审组长，并由评审组长牵头该项目评审工作。评标委员会独立履行下列职责：

1. 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
2. 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
3. 对投标文件进行比较和评价；

4. 确定中标候选人名单，或者根据采购人委托直接确定中标人；
5. 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

## （二）评审流程

评审分为初步评审和详细评审两个阶段。

1. 初步评审分为符合性评审和实质性响应评审，评委会成员依据招标文件的规定，审查供应商的投标文件是否完整、有效，是否实质性响应招标文件的要求。

符合性检查资料表（样表）如下：

符合性检查表		
序号	检查因素	检查标准
1	投标文件的签署	是否符合招标文件要求
2	《投标函》、法定代表人（负责人）身份证明书及授权委托书	是否符合招标文件要求
3	投标文件的组成	是否符合招标文件要求
4	投标有效期	是否符合招标文件要求
5	投标总价或分项报价不允许高于财政预算限额	是否符合招标文件要求
6	投标报价不允许有严重缺漏项目	是否符合招标文件要求
7	投标人的报价不允许低于其成本，或低于成本但不能做出合理说明	是否符合招标文件要求
8	服务期限、服务地点	是否符合招标文件要求
9	招标文件未规定允许有替代方案时，不允许同时提供两套或两套以上的投标方案或报价	是否符合招标文件要求
10	不允许将一个包中的内容拆开投标	是否符合招标文件要求

2. 详细评审时评委会成员按照招标文件中规定的评标方法和标准对供应商投标文件的价格、商务、技术等因素进行打分。

评标委员会各成员应当独立对每个有效投标人的标书进行评价、打分，

并对打分情况进行认真核查，个别评委对同一投标人同一评分项的打分偏离较大的，应对投标人的投标文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。

复核后，评标委员会组长汇总每个投标人每项评分因素的得分。

3. 确定中标供应商。本项目采购人授权评标委员会确定中标供应商。

评标委员会按各投标人评审后的得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列，最后确定一名投标人为中标供应商。

（三）澄清有关问题。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以要求投标人作出必要澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

#### 第四章 评标标准

序号	评分因素及权重		分值	评分标准
1	投标报价 (10%)		10分	评标价格分数=(评标基准价/投标报价)×价格权重×100 备注:实质性响应招标文件要求且评标价格最低的投标报价为评标基准价
2	商务部分(22%)	认证体系	6分	投标人提供质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康与安全管理体系认证的得6分，提供不全或不提供不得分。(投标文件中附扫描件加盖公章)
		服务承诺	4分	依据投标人提供的对于本项目的具体服务需求，提供相应服务承诺。综合评分： 服务承诺全面、合理的为优得4分； 服务承诺比较全面、比较合理的为良，得3分； 服务承诺不全面、不合理的为差，得1分； 没有提供的得0分。
		合同业绩	12分	投标人提供近三年以来(非住宅类)类似物业服务项目服务合同，且真实有效，不得重复，每提供一份得3分，最多得12分。(提供物业服务合同扫描件)
3	技术部分(68%)	服务团队机构设置及管理	8分	服务团队机构设置完善，岗位配置合理，职责明确详细，人员培训管理体系完整，人员招聘流程透明公开，管理运行中有细化的标准、措施、奖惩及淘汰机制。 机构设置及管理方案全面详细、合理合法，且实施和监督措施有效，完全满足项目要求为优得8分； 机构设置及管理方案较为全面、合理、合法，且实施和监督

			措施较为有效，基本满足项目要求为良得6分； 机构设置及管理方案不全面、部分有不合法律法规表述， 实施和监督措施空泛，无法确保满足项目要求为中得4分； 没有提供的得0分。
		整体服务方案	6分 投标人提供物业的整体服务方案，包括物业服务管理模式、 理念、各部门之间的协调配合、品质提升等内容，根据方案 的合理性、完善性及针对性，综合评分。 整体服务方案合理、完善，完全符合本项目需求的为优得6 分； 整体服务方案比较合理、比较完善，基本符合本项目需求的 为良得4分； 整体服务方案比较差、不符合本项目需求为中得2分； 没有提供的得0分。
		会议综合服务	6分 投标人需提供会议及综合服务方案。结合本项目需求、实际 情况，制定服务方案，包含管理制度、工作流程及标准。 全面、合理的为优，得6分； 比较全面合理的为良，得4分； 方案比较差、不符合本项目需求为中，得2分； 没有提供的得0分。
		环境绿化服务	6分 投标人需提供会议及综合服务方案。结合本项目需求、实际 情况，制定服务方案，包含管理制度、工作流程及标准。 全面、合理的为优，得6分； 比较全面合理的为良，得4分； 方案比较差、不符合本项目需求为中，得2分； 没有提供的得0分。
		秩序安全服务	6分 投标人需提供秩序安全服务方案。结合本项目需求、实际 情况，制定服务方案，包含管理制度、工作流程及标准。 全面、合理的为优，得6分； 比较全面合理的为良，得4分； 方案比较差、不符合本项目需求为中，得2分； 没有提供的得0分。
		停车场服务	6分 投标人需提供停车场服务方案。结合本项目需求、实际 情况，制定服务方案，包含管理制度、工作流程及标准。 全面、合理的为优，得6分； 比较全面合理的为良，得4分； 方案比较差、不符合本项目需求为中，得2分； 没有提供的得0分。
		工程维修及设施设备维护服务	6分 投标人需提供工程维修及设施设备维护服务方案。结合本项 目需求、实际情况，制定服务方案，包含管理制度、工作流 程及标准。 全面、合理的为优，得6分； 比较全面合理的为良，得4分； 方案比较差、不符合本项目需求为中，得2分； 没有提供的得0分。
		质量保障方案	6分 投标人需提供质量保障方案。包括监督检查机制、约束机制、 信息反馈机制、激励机制等质量保障措施。 全面、合理的为优，得6分； 比较全面合理的为良，得4分； 方案比较差、不符合本项目需求为中，得2分； 没有提供的得0分。

		物业服务应急预案及相应措施	6分	投标人提供停水停电、消防、安全事故、灾害性天气、群体性事件、安全防疫等应急预案及处置措施，根据方案的合理性、完善性、针对性进行综合评分： 预案合理、完善，完全符合本项目需求的为优得6分； 预案比较合理、比较完善，基本符合本项目需求的为良得4分； 预案比较差、不符合本项目需求为中得2分； 没有提供的得0分。
		管理制度方案	6分	投标人需提供物业管理制度方案，包括物业相关管理制度、档案的建立与管理管理制度等。 方案合理、完善，完全符合本项目需求的为优得6分； 方案比较合理、比较完善，基本符合本项目需求的为良得4分； 方案比较差、不符合本项目需求为中得2分； 没有提供的得0分。
		合理化建议	6分	依据投标人提供的对于本项目的具体服务需求，提供相应合理化建议。综合评分： 合理化建议全面、合理的为优得6分； 合理化建议比较全面的为良，不得4分； 方案比较差、不符合本项目需求为中得2分； 没有提供的得0分。

## 第五章 无效投标条款

评标委员会评审时，投标人或其投标文件出现下列情况之一者，应为无效投标：

- （一）投标人不具备招标文件规定的资格及符合性要求的。
- （二）投标文件未按照招标文件要求由投标人法定代表人（负责人）或授权代表签字或加盖 CA 签章，或未按招标文件要求的格式加盖单位的 CA 签章的。
- （三）投标文件出现多个投标方案或投标报价的。
- （四）投标报价超出招标文件规定的投标限价或公布的采购预算的。
- （五）投标产品不符合必须强制执行的国家标准的。
- （六）投标文件含有违反国家法律、法规的内容。
- （七）评审过程中，在商务、技术、售后等有实质性响应条款，供应商没有实质性响应的。
- （八）投标文件所附证书、证件、扫描件非原件扫描件，或未加盖单位 CA 印章。

## 第六章 废标条款

评标委员会评审时出现以下情况之一的，应予废标：

- （一）符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的。
- （二）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的。
- （三）出现影响采购公正的违法、违规行为的。
- （四）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织采购。

## 第六部分 合同条款

# 物业综合服务项目

# 合 同 书

委托方（甲方）：\_\_\_\_\_

受托方（乙方）：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_\_

# 物业综合服务合同书

委托方（以下简称甲方）：郑州市就业创业服务中心

地址：

联系方式：

受托方（以下简称乙方）：

地址：

联系方式：

根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》、《河南省物业管理条例》等法律、法规和政策，在自愿平等、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对郑州市就业创业服务中心实行物业管理服务，订立本合同。

## 第一条 物业基本情况

（一）物业类型：高层办公楼

（二）座落位置：郑州市郑东新区龙子湖湖心岛尚贤街北、湖心环路以西

（三）规划用地面积：5582.92 平方米

（四）建筑面积：建筑面积 30181 平方米（其中地上十四层、地下两层）

## 第二条 委托管理事项

会务服务、卫生保洁、绿化养护、秩序维护、工程维修、设施设备维保、垃圾清运、停车场管理等。

## 第三条 委托管理期限

委托管理期限为 12 个月。自 2024 年 月 日起至 2025 年 月 日止。（具体管理期限以签订时间为准）

服务期满，经乙方申请，视甲方考核等情况，可续签一年合同，最多不超过两年。

#### 第四条 双方权利义务

##### （一）甲方权利义务。

1. 根据招标文件有关内容制定考核办法，每季度组织对乙方提供的物业服务进行考核。根据考核结果向乙方支付物业服务费用。

2. 对乙方物业管理方案、组织架构、项目负责人的录用和有关规章制度进行审核。

3. 审核乙方提出的物业管理服务年度计划。

4. 对乙方实施物业管理的情况进行监督、检查和指导。

5. 审定、抽查、评估乙方负责采购的消耗品和维修零配件的质量和价格，并有权拒绝、禁止乙方使用不合格材料。

6. 对乙方服务质量差和品行不端的员工，有权采取相应的惩罚措施，或责令乙方另行派遣人员。

7. 在处理特殊事件和紧急突发事件时，对乙方人员有直接指挥权。

8. 对本项目需求未明确，但有利于本项目物业管理服务工作开展的工作程序、服务措施等，有权要求乙方进行补充完善。

9. 在合同生效之日起 10 日内向乙方提供一定的管理用房（产权属甲方）。

10. 合同生效之日起 22 个工作日内向乙方移交有关建设图纸和设施设备资料。

11. 协调、处理本合同生效前发生的交接验收遗留问题。

12. 支持乙方做好物业管理工作，若确系工作需要，可以向乙方提出更换主管、经理等管理人员的建议。

##### （二）乙方权利义务。

1. 根据有关法律法规和甲方采购项目需求及有关要求，制订物业服务各项管理制度，各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，抓好员工思想教育、业务培训，加强班组建设，营造良好的企业文化氛围。

2. 建立完善物业服务管理档案，按季度向甲方提供物业设施、设备维修记录档案资料。

3. 负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划送甲方审定后组织实施。
4. 负责编制物业管理年度计划、资金使用计划及决算报告。
5. 提供的所有服务项目均需达到《郑州市市级财政全供单位办公区物业服务社会化管理办法》（郑财行[2020]90号）规定的二级服务标准要求。
6. 必须遵守国家法律法规和甲方各项规章制度，严格遵守工作纪律和保密要求，严格落实安全生产责任，确保安全生产。
7. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，不得擅自改动所有房屋、管线、设备等的位臵和用途。如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商经甲方同意后报有关部门批准方可实施。
8. 要有应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件的应急预案和具体措施，并组织实施培训、演习、评价和改进。
9. 自备物业服务人员服装，保洁、保安、维修、管道疏通等方面的专用器械、各工种的工具，以及相关消耗品，各项事务登记簿。物业服务人员服装样式应经甲方审定。
10. 承担运行管理维护项目 600 元（含）以下所需维修零配件，超出标准以上的维修零配件经甲方认定同意另行计算。
11. 所有维修零配件应使用质量好、价格合理的产品，并经采购方审核同意。不得使用具有腐蚀性、对物品外观和质量有影响的清洁用品。
12. 开展不少于 2 次重要节日的专题布置。
13. 落实招标文件第二章中甲方对人员的要求；未经甲方同意，乙方不得擅自更换项目负责人。
14. 本项目需求未明确，但有利于本项目物业管理服务工作开展的工作程序、服务措施等，乙方应按照甲方要求进行补充完善。
15. 本合同解除或终止，乙方应于解除或终止之日起 10 个工作日内，向甲方移交管理用房及物业管理的全部档案资料，包括期初甲方向乙方移交的全部资料，以及设备管理档案、日常管理档案等物业管理全部档案资料。

16. 落实招标文件中甲方对乙方的其他要求及乙方招标文件各项承诺。

#### 第五条 物业管理服务标准和质量

各项物业管理服务质量必须达到招标文件的各项要求和标准。

#### 第六条 合同价款及支付

(一) 全年的物业管理服务费用为实际中标价        万元，按季支付。实际支付数额根据每季度考核结果确定。在本合同有效期内物业管理服务费标准不再调整。

(二) 采购人采用季度考核及随时随机考核相结合的方式进行考核。每季度定期考核一次，季度内随时随机进行考核，按物业管理标准对中标供应商物业管理范围内的工作进行绩效考核，并对检查结果进行评分，根据最终的综合考核情况进行评分，根据评分结果付费。

季度综合考核为 A 级（即：90 分≤考核评价分值≤100 分）：物业费按合同约定全额支付季度物业费。

季度综合考核为 B 级（即：80 分≤考核评价分值<90 分）：物业费根据得分情况进行减付。减付金额为：考核分值（小数点后的数字不计入）与 90 分相比每减少 1 分，季度物业费减付 500 元，具体费用从本季度物业费中减付。

季度综合考核为 C 级（即：60 分≤考核评价分值<80 分）：物业费进行减付，减付金额为季度物业费的 5%，具体费用从本季度物业费中减付。

季度综合考核为 D 级（即：考核评价分值<60 分）：物业服务考核为不合格，减付金额为季度物业费的 20%，具体费用从本季度物业费中减付。

乙方账户信息如下：

户 名：

账 号：

开户行：

#### 第七条 违约责任

(一) 合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失、解除合同等违约责任。

(二) 在合同生效后，甲方无故解除合同的，甲方应向乙方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

(三) 乙方不能正常提供符合要求的服 务，从而影响甲方按期正常使用的，或者乙方违反本合同约定，导致甲方解除合同的，乙方应向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

(四) 乙方具有下列情形之一，甲方有权解除合同并要求乙方偿付由此造成的损失，乙方触犯法律法规的须承担相应责任。

1. 服务期内出现重大事故及责任问题；
2. 发生服务人员泄密、窃密等违反保密法规的情况；
3. 一年内，连续两个季度考核结果为 C 级及以下；
4. 乙方不依法用工，拖欠员工工资引起讨薪事件或对项目正常运行造成严重影响；
5. 乙方违反本合同约定，经甲方两次通知后仍拒绝整改的；
6. 其他可解除合同的情况。

(五) 甲方无故未依法按照合同约定向乙方支付相应款项的，每逾期 1 日应向乙方支付所欠付金额万分之五的滞纳金，逾期超过 30 日的，乙方有权停止提供物业服务，同时有权解除本合同并要求甲方支付合同总金额 5%的违约金。违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

#### 第八条 附则

(一) 自本合同生效之日起 5 个工作日内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

(二) 合同期满后，乙方全部完成合同并且管理成绩优秀，同等条件下可优先续订合同；如甲方未确定新的物业服务公司，乙方需根据甲方需求，提供延期物业服务。

(三) 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

(四) 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照有关法律法规执行。

(五) 本合同正本连同附件共 页，一式捌份，甲乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

(六) 本合同执行期间，如遇机关事务改革、有关政策变化等不可抗力，需要解除合同时，甲、乙方应按有关规定解除合同。

(七) 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决。协商不成时，提请物业管理行政主管部门进行调解，调解不成的，提交由甲方所在地人民法院解决。

(八) 合同期满本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满 60 日前向对方提出书面意见，经协商后重新签订合同。

(九) 本合同自签字或盖章之日起生效。

甲方签章：

乙方签章：

法定代表人（委托代理人）：

法定代表人（委托代理人）：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

附表：物业管理服务考核内容及标准

项目	考核验收内容	评分标准	备注
综合管理 17分	服务人员岗位配置齐全，部门岗位分工分区管理明确，工作制度程序规范、严格落实、纪律严明，及时回应中心工作安排、做到闭环管理	每处不达标扣1-2分	
	严格遵守中心相关规章要求、通知；统一穿戴制服、工作证并保持良好个人形象，文明礼貌，工作时不闲聊、嬉闹、玩忽职守，不得发生争吵、打骂等不文明行为，不做与本职工作无关的事项，不得损害中心利益	每处不达标扣1-2分	
	无擅自离岗、脱岗、违规替岗的情况	每处不达标扣1-2分	
	对大楼办公楼和外部大楼进行巡查，主动发现问题，主要检查日常使用的设施设备、秩序维护及环境卫生等情况（包括但不限于消火栓、空调、灯具、空开、卫生设施等）；无有责投诉；做好物业各部门间信息联动、交接工作	每处不达标扣1-2分	
	无发生安全事故，突发情况及时汇报、妥善处理，并做好记录存档	每处不达标扣1-2分	
	项目团队职工稳定，管理科学有序，做好职工人文关怀	每处不达标扣1-2分	
	严格落实值班制度，做好值班记录，保障节假日各项设备设施安全运行，确保大楼安全	每处不达标扣1-2分	
大楼秩序 13分	来访人员严格管理，严格落实中心外来人员管理要求，登记来访人员身份、车辆信息	每处不达标扣1-2分	
	保持良好形象、着装规整、站姿标准、规范用语、按时立岗，做好岗位交接工作	每处不达标扣1-2分	
	值班、巡逻执勤认真严格，禁止非相关人员入内，做好保密工作，确保大楼安全；主动排查发现问题，做好反馈和处理，记录详细；认真落实中心开门、关门要求；全天候落实安全保卫工作，确保中心秩序良好，无失窃事件	每处不达标扣1-2分	
	熟练操作监控系统，按制度流程调取监控视频，禁止私自调阅；保持室内卫生，物品整齐摆放	每处不达标扣1-2分	

	保持监控室内的所有设备正常使用，损坏及时报修并跟进结果；监控及时发现大楼问题并反馈，工作记录填写详细、完整；每天盘查监控系统运行状况并详细填写记录	每处不达标扣1-2分	
运行安全 18分	有完善的车辆管理制度并及时更新遇到的新情况	每处不达标扣1-2分	
	协助处理大楼交通事故，维护门前交通秩序，确保车辆、人员进出、通道畅通	每处不达标扣1-2分	
	及时准备和补充防汛物资，认真开展防汛值班值守；每年组织至少2次防汛应急演练；遇紧急情况，具有防汛物资协调调动能力	每处不达标扣1-2分	
	开展防汛设施及应急物资日常巡查整改管理，包括水泵、沙袋、下水管、排水系统等，建立巡查台账，确保防汛设备随时可用	每处不达标扣1-2分	
	每天对消防设施设备进行常规巡检，半月详细巡检并记录，及时反馈整改安全隐患	每处不达标扣1-2分	
	每年组织至少2次灭火实践培训；全员能够熟练使用灭火器，可应急扑灭初期火灾	每处不达标扣1-2分	
	保持中心楼内楼外的消防通道畅通，每月开展易燃易爆物排查清理整顿工作	每处不达标扣1-2分	
	做好大楼应急药品使用管理，定期开展培训，做好应急救援工作	每处不达标扣1-2分	
室外保洁 8分	地面无灰尘、纸屑等杂物，无积水、无垃圾	每处不达标扣1-2分	
	墙面、门窗等区域无灰尘、污迹，无蛛网	每处不达标扣1-2分	
	垃圾日产日清，无沉积物、无臭味、外表干净，公共区域垃圾桶不超过容量的三分之二，主要路线不超过容量的二分之一	每处不达标扣1-2分	
	外围卫生地面无尘土、纸屑、塑料瓶、口香糖、青苔、积水等，设备设施干净，无堆积垃圾，无过多落叶，石材无杂草，排水通道无杂物；做好蚊虫消杀工作，屋顶平台无泥沙尘土、纸屑、杂草杂物等	每处不达标扣1-2分	
	乔灌木生长良好，无中期及以上病虫害，灌木、地被叶片无枯黄，无垃圾，绿植修剪及时整齐	每处不达标扣1-2分	

室内保洁 8分	地面、墙面、门窗等区域无污渍、积水、小广告、蛛网，卫生间需保持通风且无异味	每处不达标扣1-2分	
	卫生间地面、便池、尿斗、面盆、镜面等区域干净、无污迹、无污垢、无积水、无异味；洗手液、手纸、喷香机溶剂、卫生间大盘纸及时摆放，无缺纸；及时关注并检查开水器、水龙头、排水等是否正常	每处不达标扣1-2分	
	垃圾日产日清；厕纸篓一天至少两清，垃圾桶不超过容量的三分之二，主要公共区域不超过容量的二分之一	每处不达标扣1-2分	
	桌椅、沙发、柜子等家具设备无灰尘、杂物、垃圾	每处不达标扣1-2分	
	地库无明显污渍、地面保持整洁干净、无积水，设备设施干净	每处不达标扣1-2分	
	绿植美观大方、长势良好，更换及时、场景适宜，叶片无残留泥土和灰尘，花盆无缺损、溢水、泥垢，无中期及以上病虫害等	每处不达标扣1-2分	
工程维修 11分	一般情况，普通报修15分钟内到现场，重要报修10分钟内到场；紧急报修5分钟内到场；涉及中心停电、火警、燃气泄露等重大事件，需3分钟内到场	每处不达标扣1-2分	
	普通维修当日完成，无特殊原因，当日结单率100%；特殊情况未能完成需说明原因、沟通维修方案、反馈维修期限、持续反馈进度	每处不达标扣1-2分	
	24小时回访率100%，中心抽查或回访的服务质量在良好以上	每处不达标扣1-2分	
	主动定期巡查房屋公共部位、设施设备、道路、绿地等，掌握房屋设施设备完损状况，及时反馈问题，对完损程度做出评价，每月向甲方提出改造建议	每处不达标扣1-2分	
	监督大楼施工、严格落实跟位要求，确保施工现场的消防、人身、设备、财产等安全	每处不达标扣1-2分	
建立办公房间和公共区域的工程巡查记录台账，及时发现问题，大楼工程隐患排查和预警，及时维修	每处不达标扣1-2分		
设备设施 维保 11分	电梯及其他特种设备：每日巡查并记录，监督跟进维保工作，每月提供巡查表及维保记录，按照特种设备要求进行管理，保持设备处于良好技术状态	每处不达标扣1-2分	

	配电房、电箱、水泵、强电井、燃气等设备设施的定期依规巡检并记录；做好配电系统的年度检测；持证上岗，按专业制度流程操作	每处不达标扣1-2分	
	做好空调系统、消防系统、弱电系统以及其他设施设备的外包维保和定期巡检、记录，及时反馈、处理问题；	每处不达标扣1-2分	
	涉及停水、停电等与职工密切相关的问题需立即反馈，不能耽误；保持各类设备设施房间干净整洁	每处不达标扣1-2分	
	排水管网定期巡检清掏并记录，给排水处于良好的技术状态	每处不达标扣1-2分	
	各项设备设施使用规范，符合中心管理要求，维保规范，延长设备设施的使用寿命，无安全隐患	每处不达标扣1-2分	
	保持大楼多媒体、信息发布等弱电系统运行良好，及时进行故障排查和维修，确保大楼弱电系统平稳运行	每处不达标扣1-2分	
<b>会务客服 14分</b>	保持会场环境卫生，桌椅摆放整齐，设施设备完整、正常使用，提前半天做好会场布置和设备的调试工作，确保设备正常使用，及时沟通反馈会务会议相关情况	每处不达标扣1-2分	
	制定全面的制度流程并及时更新，做好接待会务服务，禁止做与工作无关的事情；特殊情况能够临时应变	每处不达标扣1-2分	
	认真填写会议接待服务记录；每日巡查各会议室、会客室等会务区域，并详细填写巡查记录	每处不达标扣1-2分	
	应微笑服务，普通话熟练、热情接待、规范用语、回访及时，及时反馈报事报修的进度	每处不达标扣1-2分	
	与中心各部门沟通、协调顺畅，配合度高	每处不达标扣1-2分	
	报纸、办公用品、材料张贴等工作严格按照要求处理	每处不达标扣1-2分	
<b>加分服务 2分</b>	受到甲方职工书面或网站意见平台的表扬认可、拾金不昧、见义勇为、节能降耗效果显著等工作亮点	每处亮点加1-2分， (仅限当月考核加分)	
<b>最终得分</b>			
<b>注意事项：</b> 1. 合同期内甲方有权视情况对物业管理服务考核内容及标准进行调整，调整后的考核内容及标准经向乙方项目负责人出示无异议，即对双方具有约束力。 2. 每季度进行定期考核，季度内进行随时随机考核。 3. 除加分服务项外，其他各项考核如出现季度单项考核分数为0，乙方需进行专项整改，并向甲方出具整改报告。			
<b>考核人员签字：</b>			
<b>物业负责人签字：</b>			

# 第七部分 附件

## 第一章 投标文件组成

### 一、封面

### 二、资格证明文件

- 1、资格承诺声明函（格式）
- 2、反商业贿赂承诺书（格式）
- 3、中小企业声明函（格式）、残疾人福利性单位声明函（格式）、监狱企业证明材料，三项任选其一即可。

### 三、投标函（格式）

### 四、报价文件

- 1、开标一览表（格式）
- 2、分项报价明细表

### 五、商务文件

1. 法定代表人（负责人）身份证明书（格式）
2. 法定代表人（负责人）授权委托书（格式）
- 3、其他证明材料（可选）

### 六、技术文件（可选）

1. 整体服务方案
2. 其他技术材料

### 七、其他（可选）

- 1、投标人基本情况介绍
- 2、其他资料

注：以上标注（格式）的提供统一格式，其他材料的格式不再统一要求。

## 第二章

## 格式

### 一、封面

(采购单位)

(项目名称)

# 投 标 文 件

采购编号（标段）：

供应商名称：（盖单位公章）：

供应商地址：

联系人：

手机号码：

法定代表人或授权代表人：（签字或盖章）

年 月 日

## 二、资格证明文件

### (一) 资格承诺声明函

#### 资格承诺声明函

致（本项目采购单位）及郑州市公共资源交易中心：

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下：

一、我单位全称为\_\_\_\_\_，注册地点为\_\_\_\_\_，统一社会信用代码为\_\_\_\_\_，法定代表人（单位负责人）为\_\_\_\_\_，联系方式为\_\_\_\_\_。

二、我单位具有独立承担民事责任的能力。

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

五、我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

六、我单位参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。（重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）

七、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的，符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件。如有弄虚作假，我单位愿意按照“提供

虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任，同意将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并承担因此所造成的一切损失。

承诺单位（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

注：1.投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2.投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效。

## （二）反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在本次招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府集中采购机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

公司法人代表（签字或盖章）：

法人授权代表（签字或盖章）：

投标经办人（签字或盖章）：

（公章）

年 月 日

### (三) 1.中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

<sup>1</sup>从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

## 2.残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141 号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

### 3.监狱企业证明材料

投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

### 三、投标函

## 投标函

采购项目名称：

致：郑州市公共资源交易中心：

\_\_\_\_\_（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，注册地  
址：\_\_\_\_\_。我方就参加本次投标有关事项郑重声明如下：

一、我方完全理解并接受该项目招标文件所有要求。

二、我方提交的所有投标文件、资料都是准确和真实的，如有虚假或  
隐瞒，我方愿意承担一切法律责任。

三、我方承诺按照招标文件要求，提供招标项目的服务。

四、我方按招标文件要求提交投标文件、资料，文件有效期为开标  
之日起 90 日历天。

五、我方投标报价唯一。即在投标有效期和合同有效期内，该报价固  
定不变。

六、如果我方中标，我方将履行招标文件中规定的各项要求以及我方  
投标文件的各项承诺，按《政府采购法》、《合同法》及合同约定条款承  
担我方责任。

七、我方理解，最低报价不是中标的唯一条件。

（投标人公章）

年 月 日

#### 四、报价文件

##### (一) 开标一览表

采购项目编号：

投标人全称	
项目名称	
分包号	
投标报价（小写）	
投标报价（大写）	
服务期限	
服务地点	
备注：	

投标人：

法人授权代表：

(投标人公章)

(签字或盖章)

年 月 日

说明：

- 1、开标一览表按分包填列，每一分包单独一张表开标一览表；
- 2、开标一览表在开标大会上当众宣读，务必填写清楚，准确无误。
- 3、“服务期限”、“服务地点”为实质性响应条款，不填写或负偏离均导致废标。
- 4、该表可扩展为其他分包。

## (二) 分项报价明细表

注：人员工资待遇和社会保险，不得低于郑州市执行的最低标准，否则视为无效投标。

## 五、商务文件

### （一）法定代表人（负责人）身份证明书

采购项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（法定代表人或负责人姓名）在（投标人名称）任（职务名称）职务，  
是（投标人名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

（投标人公章）

年 月 日

（附：法定代表人或负责人身份证扫描件）

(二) 法定代表人（负责人）授权委托书

采购项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（投标人法定代表人或负责人名称）是（投标人名称）的法定代表人（负责人），特授权（被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办理上述项目的投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

被授权人签字或盖章：

投标人法定代表人（负责人）签字或盖章：

（附：被授权人身份证扫描件）

（投标人公章）

年 月 日

### (三) 其他证明材料

## 六、技术文件

### (一) 整体服务方案

## (二) 其他技术材料

## 七、其他

### (一) 投标人基本情况介绍

## (二) 其他资料

## 第八部分 告知函

### 第一章 融资政策告知函

#### 郑州市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动！

政府采购合同融资是郑州市财政局支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号）和《郑州市财政局关于加强和推进政府采购合同融资工作的通知》（郑财购〔2018〕4号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资入口”查询联系。